

В Челябинской области увеличилось количество страховых представителей

Более 200 страховых представителей обеспечивают права граждан на получение бесплатной медицинской помощи в Челябинской области. Показатели работы страховых представителей являются неотъемлемой составляющей формирования системы защиты прав пациентов в рамках национального проекта «Здравоохранение». Напомним, что служба страховых представителей представляет собой трехуровневую систему. Специалисты первого уровня принимают обращения граждан по телефону, разъясняют их права, отвечают на типовые вопросы. Специалисты второго уровня разбирают более сложные обращения, а также проводят информационное сопровождение граждан на всех этапах оказания медицинской помощи, приглашают жителей региона в поликлиники на прохождение диспансеризации и профилактических осмотров. Страховые представители третьего уровня разбираются с жалобами застрахованных лиц, при необходимости организуют экспертизу качества оказанной медицинской помощи.

В целях повышения качества работы с обращениями граждан, служба страховых представителей в Челябинской области ежегодно расширяется. Если в 2017 году на страже прав южноуральцев стояли 156 страховых представителей, то в 2019 году их количество увеличилось до 221.

Всего на протяжении 2018 года страховые представители приняли 121,5 тысячи обращений, из них 99% - в устной форме, большинство из которых было решено на уровне первого телефонного звонка. 1447 обращений поступило письменно, из них по 655 обращениям был организован экспертный контроль.

«Отличительной особенностью службы страховых представителей является использование персонифицированного подхода в работе с застрахованными лицами, - подчеркивает директор ТФОМС Челябинской области Ирина Михалевская. – Каждое обращение гражданина, особенно связанное с недостатками качества оказания медицинской помощи, требует индивидуального подхода и пристального рассмотрения. Хочу отметить, что на фоне увеличения общего количества поступающих обращений, число обоснованных жалоб уменьшилось с 393 в 2017 году до 345 в 2018 году».

Необходимо отметить, что страховые представители принимают обращения не только по телефону или в письменной форме, но и работают с пациентами прямо на территории медицинских организаций. Для удобства граждан ТФОМС Челябинской области на своём сайте размещает актуальную информацию [о постах страховых представителей](#) в медицинских организациях региона.

ТФОМС Челябинской области напоминает о том, что при возникновении вопросов, связанных с оказанием бесплатной медицинской помощи, необходимо обращаться к своему страховому представителю. Контактный номер телефона указан в полисе ОМС. Номер единого контакт-центра в сфере ОМС Челябинской области 8-800-300-10-03 (звонок бесплатный).

Пресс служба ТФОМС Челябинской области